



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El nivel de satisfacción de los clientes y su influencia en el crecimiento de la empresa Digital Copier distrito Independencia – 2017”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

SUCASACA CALLATA, ALEX

ASESOR

DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA - PERÚ

Año 2017

Página del jurado

.....
DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR
Presidente

.....
DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO
Secretario

.....
DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO
Vocal

Dedicatoria

A mis queridos padres Darío Sucasaca Yucra y Marcelina Callata Chipana por su gran apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida, por inculcarme valores y sabios consejos que me ayudaron en mi formación profesional y personal, por enseñarme ejemplos de perseverancia y fe y por enseñarme a no rendirme ante circunstancias difíciles.

Agradecimiento

A mis profesores de los 10 ciclos académicos por haber contribuido en mi formación profesional a través de sus enseñanzas, apoyo y consejos en diversos temas durante estos 5 años en la universidad Cesar Vallejo Lima norte.

A mi asesor de tesis Dr. Narciso Fernández Saucedo por su apoyo y tolerancia en el asesoramiento de la presente tesis.

Declaración de Autenticidad

Yo, Sucasaca Callata Alex con DNI N° 40815545 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017

Alex Sucasaca Callata

DNI: 40815545

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El nivel de satisfacción de los clientes y su influencia en el crecimiento de la empresa Digital Copier distrito Independencia - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Alex Sucasaca Callata

Autor

INDICE

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VII
Índice	7
Resumen	10
Abstract	
I Introducción	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos Previos	13
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	15
1.4 Formulación del Problema	23
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Objetivos	25
1.7 Hipótesis	25
II Método	26
2.1 Diseño de Investigación	26
2.2 Variables, operacionalización	27
2.3 Población y Muestra	29
2.4 Técnicas e Instrumentación de Recolección de Datos	30
2.5 Métodos de Análisis de Datos	32
2.6 Aspectos éticos	32
III Resultados	33
3.1 Análisis descriptivos de resultados	33
3.2 Análisis Inferencial de los datos	38
IV Discusión	48
V Conclusión	50
VI Recomendaciones	51
VII Bibliografía	52
Anexos	54

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	29
Tabla 2: Validez del instrumento de recolección de datos	30
Tabla 3: Resumen de procedimiento de casos	30
Tabla 4: Estadística de fiabilidad	30
Tabla 5: Tabla de confiabilidad	31
Tabla 6: frecuencias de variable independiente	32
Tabla 7: frecuencias de dimensión tangibilidad	33
Tabla 8: frecuencias de dimensión fiabilidad	33
Tabla 9: frecuencias de dimensión capacidad de respuesta	34
Tabla 10: frecuencias de variable dependiente	35
Tabla 11: frecuencias de dimensión productividad	36
Tabla 12: frecuencias de dimensión tecnología	36
Tabla 13: Resumen de modelo prueba de hipótesis general	38
Tabla 14: Análisis de varianza de ANOVA prueba de hipótesis general	38
Tabla 15: Coeficientes de prueba de hipótesis general	39
Tabla 16: Coeficientes de correlación	40
Tabla 17: Porcentajes	40
Tabla 18: Resumen de modelo prueba de hipótesis específica 1	41
Tabla 19: Análisis de varianza de ANOVA prueba de hipótesis específica 1	41
Tabla 20: Coeficientes de prueba de hipótesis específica 1	42
Tabla 21: Resumen de modelo prueba de hipótesis específica 2	43
Tabla 22: Análisis de varianza de ANOVA prueba de hipótesis específica 2	43
Tabla 23: Coeficientes de prueba de hipótesis específica 2	44
Tabla 24: Resumen de modelo prueba de hipótesis específica 3	45
Tabla 25: Análisis de varianza de ANOVA prueba de hipótesis específica 3	45
Tabla 26: Coeficientes de prueba de hipótesis específica 3	46

Índice de figuras

Figura 1: Grafico de barras variable independiente	32
Figura 2: Diagrama porcentual variable independiente	32
Figura 3: Grafico de barras dimensión tangibilidad	33
Figura 4: Diagrama porcentual dimensión tangibilidad	33
Figura 5: Grafico de barras dimensión fiabilidad	34
Figura 6: Diagrama porcentual dimensión fiabilidad	34
Figura 7: Grafico de barras dimensión capacidad de respuesta	34
Figura 8: Diagrama porcentual dimensión capacidad de respuesta	34
Figura 9: Grafico de barras variable dependiente	35
Figuras 10: Diagrama porcentual variable dependiente	35
Figuras 11: Grafico de barras dimensión productividad	36
Figuras 12: Diagrama porcentual dimensión productividad	36
Figuras 13: Grafico de barras dimensión tecnología	37
Figuras 14: Diagrama porcentual dimensión tecnología	37

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general Determinar la influencia del nivel de satisfacción de los clientes externos en el crecimiento de la empresa Digital Copier S.A.C., distrito de Independencia año 2017. La población estuvo conformado por 135 clientes y la muestra de 100; los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 16 preguntas, los datos fueron procesados mediante el programa SPSS v.24 lográndose como resultado de que el nivel en la satisfacción de los clientes externos si influye significativamente en el crecimiento de la empresa.

Palabras clave: satisfacción, clientes, crecimiento empresarial

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to Determine the influence of the level of satisfaction of external customers on the growth of the company Digital Copier S.A.C., district of Independencia in 2017, the population was comprised of 135 clients and the sample of 100; The data were collected using the survey technique and a questionnaire of 16 questions was used as instrument, the data were processed through the SPSS v.24 program, Achieved as a result of the level of satisfaction of external customers does not significantly influence the growth of the company..

Keywords: satisfaction, customers, business growth